

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden, serta didukung oleh observasi dan wawancara.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi empati dan daya tanggap memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keandalan justru berpengaruh negatif. Dimensi jaminan tidak memberikan pengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 81,6% menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini merekomendasikan agar PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten terus meningkatkan empati dan daya tanggap petugas serta memperbaiki aspek keandalan dan jaminan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, PT PLN (Persero), ULP Kenten.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten. Service quality is measured based on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research approach used was descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents, supported by observation and interviews.

The analysis results indicate that the empathy and responsiveness dimensions have a significant positive effect on customer satisfaction, while reliability has a negative effect. The assurance dimension has no significant effect. The Adjusted R-square coefficient of determination of 81.6% indicates that variations in customer satisfaction can be explained by these five service quality dimensions.

This study recommends that PT PLN (Persero) UP3 ULP Kenten continue to enhance the empathy and responsiveness of its staff and improve the reliability and assurance aspects of service to continuously improve customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, PT PLN (Persero), ULP Kenten.